

# 評価結果概要版



平成29年度

訪問介護

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	株式会社こめつつじ
事業所名称	こめつつじ会訪問介護事業所
事業所所在地	東京都港区東麻布3丁目5番15号瀬里奈グリーンハイツ803号室
事業所電話番号	03-5570-4730

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1) 使命 (mission)、情熱 (passion)、思いやり (compassion) の意識を持って介護に従事すること 2) お一人毎のご希望を尊重し、在宅生活の継続を主眼に置きつつ、その実現に努めること 3) 法令遵守ということを大原則にして、一人ひとりが正しい事を正しく行っていくこと 4) ご利用者のご意向を第一義とし、またご家族等のご意向との両立を可能な限り図り、その実現に努めること 5) 業務の質の向上を常に意識し、サービスについても質の標準化を図っていくこと

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・訪問介護員が複数介入する場合等にも、安定したサービス提供が行われるよう手順書を作成しています  
訪問介護員が違って、サービスが継続して提供されるよう利用者毎の手順書を細部に亘って詳細に作成しています。手順書には、買い物のサービスがある場合、普段購入する食品や日用品のリストも作成し、商品名だけでなく銘柄やサイズ、店舗に至るまで記載されています。視力障害のある利用者については、物を置く場所についても注意が必要となる為、自宅の間取り図に物の設置場所を書き込む等の工夫がなされています。サービス内容によって、また利用者の特性に合わせた必要な情報をまとめ、一人ひとりの手順書として大切に作成し活用しています。
- ・事業所に宿直を置き24時間、365日間体制でサービス提供しています  
当事業所は営業時間等を年中無休とし365日・24時間対応体制をとっています。休日や祝日、夜間も休まずサービス提供を行ない利用者の安全と安心の確保をしています。管理者も含め職員交替で宿直を行ない利用者宅に誰がサービスに入っても同様のサービス提供が可能となるよう職員全員で対応しています。利用契約書にサービスの時間帯は通常時間帯（8時～18時）、早朝（6時～8時）、夜間（18時～22時）、深夜（22時～6時）とあり時間帯により料金が異なりますとの記載があります。
- ・徹底したOJTにより職員の質を高め、サービス計画書に基づいたサービスが確実に提供されています  
現任間での引継ぎの際、また新任者が新しく担当に付く際の同行訪問で確実なOJTを行っています。いずれの場合も初回時に2回は同行訪問を行っています。手順書等を確認しながら現任者による実際のサービス提供を見学し、2回目の同行訪問では現任者の指導の下、新任者がサービス提供を行い引継がれます。その後も3ヶ月後と6ヶ月後にもサービス提供責任者が同行しOJTを行う他、必要があれば都度指導を受ける体制があります。このような取り組みにより、利用者に関わる全職員が一定レベルの技術と知識を持ってサービス提供に当たっています。

### さらなる改善が望まれる点

- ・利用者の重度化に伴った緊急時の体制強化を図り、利用者と訪問介護員の安心が更に得られることが期待されます  
利用者の重度化や高齢者のみの世帯、日中独居を含めた独居世帯の増加に伴って緊急時の体制を強化し、整備を進

めることも、今後は必要性が高まると思われます。必要な利用者に対しては既に、個別の緊急時対応手順が書式化されています。個別の手順書作成でのノウハウを活かして、特に独居や高齢者のみの世帯については緊急時における個別の対応手順の作成を進めることで利用者や訪問介護員にとっても安心に繋がることが期待されます。自宅での看取りを希望する利用者についても、こうした整備がより確実な支援に繋がるものと思われます。

- ・各種マニュアル類の更新を行い、閲覧の機会を増やすことで職員の意識が更に高まることが期待されます

各種マニュアル類は一冊のファイルにまとめられ、事業所の事務所に置かれています。法改正に伴って更新されるマニュアル以外の、現場で必要となる基礎知識として感染症に関するマニュアルや、接遇、事故対応等の一般的なマニュアルにおいても定期的な見直しと、最新の情報を基に適宜更新を行い、その設置場所についても現場に出る訪問介護員も含めた全職員が閲覧しやすい所に置くことで、職員の意識が更に向上することが期待されます。

- ・将来を見据えた、情報技術（IT）の順次導入とその活用を期待します

高齢化の進展と、施設介護から在宅介護へと重点が移っていく中で、利用者に関する関係者間の情報共有はますます重要なものとなってきています。これは一事業所内での共有に留まらず、例えば利用者の皮膚の状況を撮影して訪問看護師や訪問ドクターと瞬時に共有する等のことは間近に迫った情報技術の利用例と言えます。一方で、情報技術（IT）の導入は一朝一夕で行えるものではありません、訪問ヘルパーとの情報端末の一層の活用など、まずは事務処理の合理化などの目標を定めて、順次取り組むことが望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者のプライバシー保護への最大限の配慮を怠りません

訪問介護における身体介護サービスは、基本的に利用者ヘルパーとの1対1の対応であり、家族以外の他人が関与することはありません。入浴や排泄介助に際しても他人から見られることが無いためプライバシーは守られていますが、当事業所においては一人暮らしの利用者への介助に際しても羞恥心に対する最大限の配慮を行っています。誰も見ていなくても入浴時にはカーテンを閉めることで、利用者に安心感を持ってもらうことを大切にしています。

- ・独自のマニュアルを各手順書作成に反映させて活用しています

独自に作成されたマニュアルを身体介護手順書や生活援助手順書に反映させて活用しています。手順書は利用者ごとに個別に作成を行いません。身体介護マニュアルを活用し入浴介助手順書、排泄介助手順書等が安全に配慮して作成されます。生活援助手順書は掃除、洗濯、調理、買い物等、利用者個別の習慣や嗜好等を考慮して作成されており、地域の中で暮らし続けることを支え、家族の介護負担軽減を図っています。接遇マニュアルは身体介護や生活援助の両方に活用され利用者や家族へ良い接遇が行なわれるようにしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

11/120

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
11. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	54.0%	9.0%	36.0%	0.0%
			どちらともいえない : 0.0%	